資料　２

令和３年度　県民生活センターの主な取組状況

１　成年年齢引下げへの対応

令和４年４月１日からの成年年齢引き下げにより、若年者の消費者被害の増加が懸念されることから、一層の啓発に取り組むとともに、相談体制の充実を図る。

【取組内容】

（１）　若年者向け消費者教育

ア　高校生等を対象とした金融経済セミナーの開催（62 校で実施予定）

イ　消費者庁作成の高校生向け消費者教育教材「社会への扉」の活用推進

ウ　家庭科教員を対象とした研修会の開催（県教育委員会共催）

エ　センター広報誌「くらしのひろば（成年年齢引下げ特集号）」、ＳＮＳ、テレビＣＭ、フリーペーパーなどの各種広報媒体を活用した情報提供

（２）　若年者消費者トラブルに係る相談対応

ア　若者専用ダイヤル（通称：まてふぉん）の設置

岩手弁護士会と連携し、相談者が弁護士に直接相談できる若者専用相談ダイヤルを設置（月２回)。

※ポスター、チラシ及び電車内広告等により当該ダイヤルを周知

イ　若年者の消費者トラブル 110 番週間

県内の消費生活センター等が共同して、啓発広報・相談対応を行う週間を設定（令和４年１月 17 日（月）～21 日（金）実施予定）

ウ　メールによる相談受付の実施

令和４年３月実施に向け準備中

２　エシカル消費の普及啓発

エシカル消費への理解を促進するため、出前講座での情報提供のほか、動画配信によるセミナーの開催など、県民に広く情報発信することにより、持続可能な社会の実現に向けた消費者の自主的な行動の促進を図る。

【取組内容】

（１）消費生活セミナーの開催（動画配信）

※配信期間　12 月中旬（予定）から１月末まで

ア　エシカル消費をテーマにした講演

講師:日本エシカル推進協議会副会長　生駒　芳子　氏(内閣府･消費者委員会委員)

イ　消費者被害防止をテーマにした講演（落語）

講師：落語家　立川　平林　氏

（２）啓発番組の制作

エシカル消費の啓発を目的とした広報番組を制作（配信動画のＰＲ含む）

※12 月下旬に放送予定

令和３年度　岩手県における消費生活相談の概況

１　相談件数

（件）

区分（年度）	H29	H30	R１	R２	R３※
県民生活センター	2,861	2,674	2,335	2,560	1,331
市町村	7,182	7,425	7,173	7,003	3,499
計	10,043	10,099	9,508	9,563	4,830

※令和３年 10 月 31 日現在の速報値

２　特徴

○　県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、**令和３年 10 月 31 日現在 4,830 件で、前年度同期（5,811 件）に比べ 16.9%減少している。**

○　主な相談内容は、**「商品一般」**（架空請求等）**に関するものが最も多くなっているが、前年度同期と比較すると減少**している。

同様に「フリーローン・サラ金」、「インターネット接続回線」（電話料金が安くなると言われ、必要のない光回線契約をさせられた等）についても、減少傾向を示している。

定期購入などのトラブルがみられる「健康食品」や「化粧品」に関する相談は、前年度同様多く寄せられている。

○　**新型コロナウイルスに関する相談は 95 件**となっており、「不審な電話・メール等に関する相談」や「結婚式場・旅行・コンサート等のキャンセルトラブル」のほか、「その他生活上の不安等に関する相談」が寄せられている。